

PRAXIS-REPORT FÜR MITTELSTÄNDISCHE UNTERNEHMEN

Was Ihre Telefon- anlage wirklich kostet.

Und wie Sie Ihre Telefonie zuverlässig und zukunftssicher aufstellen –
und dabei noch sparen.

FÜR GESCHÄFTSFÜHRER UND IT-VERANTWORTLICHE



Stabile Business-Telefonie.
Ohne Kompromisse.

www.comnia.de

01

EIN SZENARIO AUS DEM ALLTAG

Wo stehen Sie heute?

Es ist Freitag, 16:30 Uhr. Die Telefonanlage ist ausgefallen. Ihr IT-Leiter ruft den Support an – der erste Rückruf kommt Montag.

Drei Tage lang war Ihr Vertrieb für Kunden nicht erreichbar. Niemand weiß, wie viele Anrufe ins Leere liefen. Niemand weiß, wie viele Deals dabei verloren gegangen sind.

KEIN AUSNAHMEFALL

Genau dieses Szenario begegnet uns regelmäßig – bei Unternehmen, die eigentlich eine funktionierende Telefonlösung haben. Oder zumindest glauben, eine zu haben.

Das Problem ist selten die Technik. Das Problem ist, was dahinter fehlt: **ein strukturierter Betrieb, definierte Reaktionszeiten und ein Partner, der das Gesamtsystem wirklich versteht.**

02

IMMER WIEDER DASSELBE MUSTER

Die drei Probleme, die wir **immer wieder** sehen

1 ZU HOHE KOSTEN – OHNE DASS STABILITÄT UND SERVICE WIRKLICH STIMMEN

Viele Cloud-Lösungen rechnen pro Nutzer und Monat ab. Bei 50, 100 oder 200 Usern summiert sich das schnell auf fünfstelligen Jahresbeträge – für eine Lösung, die nicht das liefert, was sie sollte.

AUS DER PRAXIS

Ein Unternehmen mit 200 Nebenstellen zahlt 5 € pro User und Monat – über 12.000 € Lizenzkosten pro Jahr. Dazu interne IT-Stunden, ungeplante Ausfälle und ein Supportvertrag ohne verbindliche Reaktionszeiten. Was auf dem Papier günstig wirkt, ist real teuer.

2 KEIN PROAKTIVER BETRIEB – NUR REAKTION, WENN ES ZU SPÄT IST

Eine Telefonanlage ist kein Selbstläufer. Ohne aktives Monitoring, regelmäßige Updates und definierte Reaktionszeiten ist es nur eine Frage der Zeit, bis ein Problem den Betrieb trifft.

AUS DER PRAXIS

Ein Produktionsunternehmen bemerkt einen Ausfall erst, als Kunden nicht mehr durchkommen. Der Dienstleister reagiert – aber erst nach Stunden. Kein Monitoring, kein Frühwarnsystem, kein SLA. Ergebnis: drei Stunden Ausfall, verpasste Anfragen, verärgerte Kunden.

3 DER ANBIETER KENNT NUR DIE ANLAGE – NICHT DAS GESAMTSYSTEM

Gesprächsabbrüche, Verzögerungen, schlechte Sprachqualität – die Ursache liegt fast immer nicht in der Telefonanlage selbst, sondern im Netzwerk, in der Firewall oder in falsch priorisierten Datenpaketen.

AUS DER PRAXIS

Ein Dienstleister kämpft seit Monaten mit Gesprächsabbrüchen. Der Anlagen-Anbieter sagt: „Bei uns liegt’s nicht.“ Der Netzwerkdienstleister sagt: „Wir sehen kein Problem.“ Niemand betrachtet das Gesamtsystem ganzheitlich – und das Problem bleibt.

03

DIE VOLLSTÄNDIGE RECHNUNG

Was Ihre Telefonanlage **wirklich** kostet

Viele Unternehmen kennen ihre Telefoniekosten nur auf den ersten Blick. Auf den zweiten sieht es oft ganz anders aus.

01 – Lizenzkosten · der sichtbare Teil

Bei 200 Nebenstellen und 5 €/User/Monat: **12.000 € pro Jahr** – allein für die Lizenz. Ohne Monitoring, ohne Reaktionszeiten, ohne Datensicherung.

02 – Interne IT-Kosten · der versteckte Teil

Ihre IT verbringt im Schnitt 5 Stunden pro Woche mit der Anlage: Troubleshooting, Konfiguration, Koordination. Bei einem internen Verrechnungssatz 75 €/Stunde sind das **über 19.000 € pro Jahr** – die in keiner Telefonierechnung auftauchen. Selbst konservativ (2–3 h/Woche) entstehen schnell 8.000 – 11.000 €, die niemand auf dem Schirm hat.

03 – Verlorene Deals · der schmerzhafteste Teil

Über **60 % der Anrufer**, die niemanden erreichen, wenden sich direkt an den Wettbewerb. Bei 2–3 verlorenen Aufträgen pro Jahr sind das im Mittelstand schnell **50.000 bis 150.000 € Umsatz**. Kein theoretisches Risiko – Realität.

04 – Unnötiger Stress · unbezahlbar, aber real

Jeder Ausfall kostet nicht nur Geld, sondern Nerven – Ihre, die Ihrer IT, Ihrer Mitarbeitenden und Ihrer Kunden. Dieser Faktor taucht in keiner Kalkulation auf und ist trotzdem einer der größten Kostentreiber.

FORTSETZUNG · 03

Totale Kosten vs. **versprochene** Kosten Beispielkunde mit 200 Nebenstellen

Kostenart	Typische Situation heute
Lizenzkosten	~ 12.000 € / Jahr (200 Nebenstellen · 5 €/User)
Interne IT-Kosten	~ 8.000–11.000 € / Jahr (versteckt)
Verlorene Deals	2–3 Aufträge / Jahr (nicht kalkuliert)
Gesamtkosten real	deutlich höher als auf dem Papier, >20.000 €

WAS SOLLTE ES KOSTEN?

Eine Lösung mit aktivem Monitoring, definierten Reaktionszeiten und vollständiger Netzwerkverantwortung liegt bei 200 Nebenstellen erfahrungsgemäß zwischen **8.000 und 12.000 € pro Jahr** – inklusive aller versteckten Kosten. Das ist der Comnia-Durchschnitt. Und er liegt in fast allen Fällen **unter dem**, was Unternehmen heute wirklich zahlen.

04

DIE COMNIA-CHECKLISTE

Besteht bei Ihnen Handlungsbedarf?

Beantworten Sie die folgenden Fragen ehrlich mit Ja oder Nein.

- 1 Wissen Sie, wer für die Betriebssicherheit Ihrer Telefonanlage verantwortlich ist, wer sie supportet – und haben Sie die relevanten Service Levels vertraglich vereinbart?
- 2 Hat Ihr Dienstleister in den letzten 12 Monaten proaktiv auf ein Problem hingewiesen – bevor Sie es selbst bemerkt haben?
- 3 Wissen Sie, wie viele interne IT-Stunden pro Monat in die Telefonanlage fließen?
- 4 Haben Sie in den letzten 12 Monaten geprüft, ob Ihre Anlage im Marktvergleich Ihren Anforderungen genügt und wirtschaftlich ist?
- 5 Stellt eine interne IT oder ein zertifizierter Dienstleister mit dem nötigen Detailwissen sicher, dass Telefonanlage und IT-Landschaft reibungslos zusammenspielen?
- 6 Haben Sie technische Vorkehrungen getroffen, um Ausfall- und Sicherheitsrisiken im Betrieb der Anlage bestmöglich zu minimieren?
- 7 Nutzen Sie eine Telefonanlage die ihnen ermöglicht frei zu entscheiden, wo und wie Sie Ihre Daten verarbeiten – und welche Applikationen und Dienstleister Sie dafür nutzen?

AUSWERTUNG

Wenn Sie auch nur **drei dieser Fragen mit „Nein“** beantwortet haben: Sie haben Handlungsbedarf.

05

DIE KOSTEN DES NICHTHANDELNS

Was passiert, wenn Sie **nichts** ändern?

Es ist verlockend zu denken: „Läuft doch irgendwie. Kümmern wir uns nächstes Jahr drum.“ Aber was passiert konkret, wenn Sie in den nächsten 6 bis 12 Monaten nichts ändern?

- Die versteckten IT-Kosten laufen weiter – jeden Monat, unbemerkt, unkontrolliert.
- Wettbewerber mit modernen Anlagen überholen Sie – in Erreichbarkeit, Reaktionsgeschwindigkeit und Kundenerlebnis.
- Das nächste Ausfallrisiko wächst – ohne Monitoring, ohne Frühwarnung, ohne Plan B.
- Die Lücke zwischen dem, was Sie zahlen, und dem, was Sie bekommen, wird größer – nicht kleiner.

Die Kosten des Nichthandelns sind real. Und sie wachsen mit jedem Monat, in dem nichts passiert.

06

EIN PARTNER, KEIN LIEFERANT

Wie Comnia das Problem **löst**

Comnia ist kein Telefonanlagen-Lieferant. Comnia ist ein **Managed-Service-Partner** mit über 20 Jahren Erfahrung in Voice, Netzwerk, Firewall und IT – und über 150 aktiv betreuten Umgebungen in Deutschland, Österreich und der Schweiz.

Wir denken Telefonie, Netzwerk, Firewall und IT als Einheit. Qualitätsprobleme werden an der Wurzel gelöst – nicht nur an der Oberfläche. Das Ergebnis: **99,99 % Verfügbarkeit** – unser Erfahrungswert aus über 150 betreuten Umgebungen.

Die technologische Basis: **3CX**

Eine der weltweit führenden softwarebasierten Kommunikationslösungen.

Warum 3CX?

- **Systemweite Lizenzierung** auf Basis von Sprachkanälen – keine Kosten pro Nebenstelle.
- **Flexibles Betriebsmodell** – On-Premises, Private Cloud oder Hybrid. Sie bestimmen, wo Ihre Daten liegen. Mandantenfähig, mit einfacher SIP-Trunk-Anbindung.
- **KI-ready** – offene API-Architektur für Voicebots, intelligentes Call-Routing und Transkription.
- **Enterprise-Features für alle** – Contact Center, CRM-Integration, Reporting – ohne Aufpreis.
- **99,99 % Verfügbarkeit** – in unseren betreuten Umgebungen dokumentiert.

07

TELEFONIEKOSTEN MIT COMNIA

Mehr als 30% durchschnittliche Ersparnis

Kostenart	Bestehende Lösung	Mit Comnia & 3CX
Lizenz / Jahr (200 Nebenstellen)	~ 12.000 € (5 €/User/Mt.)	~ 1.900 € (systemweit)
SLA Premium · Monitoring, Patch, Reaktionszeiten	nicht enthalten	ab 149 €/Mt.
Voice Backup & Validation (optional)	–	129 €/Mt.
High Availability / Failover (optional)	–	249 €/Mt.
Interne IT-Kosten	~ 8.000–11.000 €/Jahr	deutlich reduziert
Ausfallrisiko	nicht abgesichert	strukturell abgesichert
Gesamtersparnis		Ø über 30 %

Basis: Comnia-Kundendurchschnitt bei vergleichbaren Unternehmensgrößen.

DAS PRINZIP

Die Lizenzkosten werden vom größten Kostenblock zum kleinsten. Dies schafft Freiraum um in planbaren Service zu investieren und dabei dennoch zu sparen: Monitoring, Reaktionszeiten und Absicherung – statt unkalkulierbarer interner Aufwände und Ausfallrisiken.

08

BEISPIELE AUS DER PRAXIS

Firmen die mit uns diesen Weg gegangen sind



W. Frisch GmbH
AUTOHAUS · MEHRERE STANDORTE

VOR COMNIA

Wiederkehrende Gesprächsabbrüche, kein zentraler Ansprechpartner für Telefonie und IT, kein Monitoring.

MIT COMNIA

Stabile Erreichbarkeit über alle Standorte, 3CX Enterprise als Basis für Voicebots, IT und Telefonie aus einer Hand – seit über 15 Jahren.



Bavaria Cleaning GmbH
GEBÄUDEREINIGUNG · WACHSEND

VOR COMNIA

Kein CRM-Anschluss, manuelle Anruferkennung, ineffiziente Kundenbetreuung.

MIT COMNIA

Tiefe Integration von 3CX in Microsoft Dynamics 365, automatische Anruferkennung, individuelle Callflows – messbar bessere Customer Journey.



Firmengruppe APPL Holding
PRODUKTION · MEHRERE GESELLSCHAFTEN

VOR COMNIA

Verteilte Telefonlösungen je Gesellschaft, hoher Administrationsaufwand, keine zentrale Steuerung.

MIT COMNIA

Zentrale 3CX-Plattform für alle Gesellschaften, DECT & VoIP integriert, SLA-gestützter Support, planbare Kosten.

08

BEISPIELE AUS DER PRAXIS



Fackler Steuerberatungsgesellschaft mbH
STEUERBERATUNG · DATEV-UMGEBUNG

VOR COMNIA

Keine DATEV-Integration, unklare Kostenstruktur, reaktiver Support.

MIT COMNIA

3CX vollständig in DATEV integriert, effiziente Mandantenkommunikation, klare Kostenstruktur, verlässlicher Betrieb.



Gemeinde Pullach i. Isartal
ÖFFENTLICHE VERWALTUNG

VOR COMNIA

Veraltete Anlage, Datenschutzbedenken, hoher Verwaltungsaufwand.

MIT COMNIA

3CX Enterprise mit Fokus auf DSGVO-Konformität, zentrale Verwaltung, optimierte Bürgererreichbarkeit, planbare Kosten.

WAS ALLE GEMEINSAM HABEN

Ein Partner für Telefonie, Netzwerk und IT. Definierte Reaktionszeiten statt offener Tickets. Und eine Plattform, die mit den Anforderungen mitwächst – vom Autohaus bis zur öffentlichen Verwaltung.

09

DER WEG ZUM GO-LIVE

Ohne Stillstand. In klaren Phasen.

Ein Systemwechsel bei laufendem Betrieb ist kein Risiko – wenn er strukturiert begleitet wird.

- 1 ANALYSE & BERATUNG · CA. 1 WOCHE**
Ausgangslage verstehen, Anforderungen klären, Einsparpotenziale identifizieren, Betriebsmodell definieren.
- 2 PLANUNG & VORBEREITUNG**
Rufnummernübernahme, Netzwerk-Check, Konfigurationskonzept, Testumgebung aufsetzen.
- 3 IMPLEMENTIERUNG & GO-LIVE**
Einrichtung, paralleler Betrieb, Abnahme, Umschaltung. Erst wenn alles freigegeben ist, erfolgt der Wechsel.
- 4 HYPERCARE & SCHULUNG · OPTIONAL**
Hypercare, Callflowdesign, Anwender- und Adminschulung Intensive Begleitung in den ersten Wochen.
- 5 REALBETRIEB**
Monitoring, Updates und Support im gewählten SLA-Modell.

10

IHR NÄCHSTER SCHRITT

Auch wenn Sie **noch** nicht wechseln wollen.

Die eigentliche Frage ist nicht, ob Ihre Telefonie läuft. Die Frage ist, ob Sie für das, was Sie zahlen, wirklich das Beste bekommen – an Zuverlässigkeit, Leistung und Kundenzufriedenheit. Und ob das nicht sogar günstiger geht.

DESHALB UNSER ANGEBOT

Investieren wir gemeinsam 30 Minuten in ein Erstgespräch. Persönlich, direkt und ohne Verkaufsdruck.

Was Sie mitnehmen:

- ✓ Eine ehrliche Einschätzung Ihrer aktuellen Situation – und, bei Vorliegen der Daten, Ihres Einsparpotenzials.
- ✓ Eine konkrete Empfehlung zum weiteren Vorgehen.
- ✓ Einen 10 % Voucher auf einmalige Implementierungsleistungen bei eventueller Auftragserteilung



Ralph Biermann

HEAD OF SALES · COMNIA GMBH

„Unternehmen verdienen einen Partner, der wirklich Verantwortung übernimmt – nicht nur eine Hotline, die Tickets schließt. Telefonie, Netzwerk, IT und Security gehören zusammen. Genau das leben wir bei Comnia jeden Tag.“

☎ +49 89 30 90 686-19

✉ r.biermann@comnia.de

Wir freuen uns, von Ihnen **zu hören.**

www.comnia.de